

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 69/2023/BC-HTC  
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 20 tháng 07 năm 2023

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**Dịch vụ Truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON**  
**Quý 2 năm 2023**

**Kính gửi: Cục Viễn thông**

1. Doanh nghiệp:  
**Công ty Cổ phần Viễn thông Hà Nội**  
Địa chỉ: Tầng 6 – Lotus Building, Số 2 Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, Hà Nội  
Điện thoại: 02456788899  
Fax: 02435729834
2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:  
Tên đơn vị: Trung tâm Viễn Thông và Công nghệ thông tin HTC  
Địa chỉ: Số 2 Duy Tân, Cầu Giấy, Hà Nội  
Điện thoại: 02456788899  
Fax: 024357298343
3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông:  
09 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 6/2023: 44

**Nơi nhận:**  
- Như trên;  
- Lưu VP.

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI**



**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỒNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON**  
**Quy: 02 năm 2023**



Số TT	Tên chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mặt kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Khieu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao	Nội thành, thị xã			Thị trấn, làng, xã	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại
1	Hà Nội	99.99%	100%	100%	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 7 ngày	0	0	100%	100%
2	Đà Nẵng	99.99%	100%	100%	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 7 ngày	0	0	100%	100%
3	Hồ Chí Minh	99.99%	100%	100%	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 7 ngày	0	0	100%	100%
4	Bắc Ninh	99.99%	100%	100%	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 7 ngày	0	0	100%	100%
5	Vũng Tàu	99.99%	100%	100%	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 7 ngày	0	0	100%	100%
6	Bắc Giang	99.99%	100%	100%	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 7 ngày	0	0	100%	100%
7	Quảng Nam	99.99%	100%	100%	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 7 ngày	0	0	100%	100%
8	Bình Dương	99.99%	100%	100%	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 7 ngày	0	0	100%	100%
9	Bến Tre	99.99%	100%	100%	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 7 ngày	0	0	100%	100%
	Trên toàn mạng	99.99%	100%	100%	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 7 ngày	0	0	100%	100%



TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
<b>I</b>	<b>QUỐC TẾ</b>		
1	Viettel	0.3 %	12%
2	Hutchison	19%	51%
3	NTT	13%	22.9%
4	NTC	0%	30%
5	HE	4%	43%
6	Lumen	1%	35%
<b>II</b>	<b>NỘI ĐỊA</b>		
1	VNIX	1.3%	5%
2	VNPT	12%	53%
3	Viettel	0%	15%
4	FPT	10%	62%



**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI**